

## FICHA TÉCNICA

**TÍTULO** : El puzzle

**ESPECIALIZACIÓN** : En mercadeo

**PROMOCIÓN** : 33

**PALABRAS CLAVES:** Revista, distribución, entrega, CRM, búsqueda, practicante, almacén, afiliados.

**TEMAS CUBIERTOS** : Sistemas de información, distribución, producto, servicio al cliente.

### RESUMEN DEL CASO

El caso a tratar tiene que ver con la caja de compensación familiar “siempre contigo”, la cual en su gestión de CRM de la revista que ellos entregan bimensualmente a sus afiliados, surge un problema de entrega de 350 revistas en una de las sedes de almacenes “compartiendo”, se vuelve repetitivo que no se haga la entrega. El tema a tratar en mercadeo es la P de producto, ya que la revista en si es un producto que entrega la caja de compensación a sus afiliados y no está llegando como es debido.

**NOMBRE REAL DE LA EMPRESA:** \_\_ OPCIONAL\_\_

**CONTACTO EMPRESA** : \_\_ OPCIONAL\_\_

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL

## **CASO EL PUZZLE**

En 1987, bajo el gobierno de la junta militar y siguiendo los decretos legislativos 118 y 1521, se crean las cajas de compensación familiar en Colombia, para que reciban aportes de las empresas y ese dinero lo distribuyan a los afiliados en dinero y otros servicios para mejorar la calidad de vida de los Colombianos.

Las cajas de compensación familiar son de gran importancia en las regiones de Colombia, ya que sirven de apoyo a todas esas familias que necesite beneficios extras o ayudas económicas, la caja de compensación familiar “Siempre Contigo” es una entidad sin ánimo de lucro, que con transparencia, busca ayudar a los vallecaucanos, es una organización privada controlada por el estado a través de la superintendencia del subsidio familiar. Está entidad tiene el único propósito de brindarles beneficios a sus afiliados en muchos campos y servicios como salud, educación, vivienda, empleo y recreación; el objetivo de las cajas de compensación originalmente era administrar las prestaciones de seguridad social, pero hoy en día estas organizaciones se dedican a entregar una gran gama de servicios complementarios al servicio original, así hacen que sus afiliados estén cada día más satisfechos con lo que están recibiendo.

Las empresas del Valle del Cauca cumplen un papel muy importante en la caja de compensación familiar “Siempre Contigo”, ya que toda empresa que tenga trabajadores vinculados mediante un contrato de trabajo debe de hacer un aporte del 9% de su nómina por concepto de los llamados parafiscales, para estar en regla con las leyes nuestro país y poder funcionar como empresa prestadora de servicios o vendiendo productos, estos aportes se distribuyen de la siguiente

### **Especialización en Mercadeo**

manera, 3% para el instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el 2% para el Servicio Nacional de Aprendizaje y el 4% para el subsidio familiar (cajas de compensación familiar).

He aquí el cómo pueden funcionar estas entidades y de donde sale el dinero para que sean sostenibles en el tiempo, aunque algunas cajas de compensación están tratando de que algunas de sus unidades de negocios sea auto sostenible para así distribuir mejor el dinero recibido por las empresas, de esta manera pueden crecer como organización y entregar un mejor servicio, esto es lo que está tratando de hacer la entidad “Siempre Contigo” en función de brindar un mejores beneficios para sus afiliados.

Actualmente la caja de compensación familiar “Siempre Contigo” ofrece estos servicios a sus afiliados:

- Salud
- Educación
- Cultura
- Supermercados
- Droguerías
- Recreación
- Vivienda
- Fomento empresarial
- Convenios y descuentos

Al cubrir todas estas áreas, se puede concluir que el papel de la caja de compensación familiar es de vital importancia para la población en general, y son

### **Especialización en Mercadeo**

el mejor modelo de redistribución del ingreso y la riqueza, cubren con sus acciones a todos sus afiliados y los aleja un poco de la pobreza.

Entre todos esos servicios que se ofrecen, hay uno que es indispensable para esta caja de compensación familiar, y es la revista “Apoyarte” que también es el objeto con mayor relevancia en este caso que se está contando, la revista se entrega sin falta a los afiliados, es de suma importancia que la revista sea entregada sin inconveniente alguno, debido a que es uno de los principales medios de comunicación y divulgación entre “siempre Contigo” y sus empresas afiliadas, de la misma manera es fuente de interacción comercial entre ellas, esta revista es uno de los medios institucionales impresos con mayor prestigio y recordación en el Valle del Cauca, además es la que cuenta con el mayor tiraje de ejemplares de la región, abarcando así el mayor número de empresas posible, para ahondar más en las características de la revista, se muestra los siguientes detalles:

- Diseño dinámico y de alta calidad.
- Tiraje de 300.000 ejemplares.
- El área de influencia está compuesta por 42 municipios.
- La distribución es directa y rotulada a todos los trabajadores afiliados.
- Vigencia cercana a los dos meses.
- Fechas importantes se publican de cursos o eventos de interés.
- Fuente de ingreso por las empresas y marcas interesadas en pautar publicidad en la revista.

De esta manera “Siempre Contigo” mantiene una comunicación permanente con todos sus afiliados, aparte de tener este medio de comunicación, esta entidad tiene un grupo de personas que son la fuerza de ventas, llamados gestores de calidad de vida, estas personas tienen la labor de ser ese acompañante fiel que

### **Especialización en Mercadeo**

siempre esta con las empresas para cualquier queja, solicitud o reclamo, ellos tienen que estar ahí para solucionarlo, además tienen que estar pendiente de que la revista llegue sin ningún inconveniente, la dinámica de trabajo de ellos funciona de la siguiente manera, primero que todo a cada gestor de calidad se le asigna una cantidad de empresas para así cubrirlas todas, a algunos gestores se le asignan más y a otros menos, dependiendo de su capacidad y habilidades, también a algunos se le asignan las empresas de mayor importancia para la caja de compensación, a otros las pequeñas y medianas empresas.

Juan Jacobo, un estudiante de la Universidad Autónoma de Occidente de Cali, en su deber y obligaciones, para finalizar la carrera de publicista que estaba estudiando, debía realizar su práctica profesional en la empresa “Siempre Contigo” en el departamento de comunicaciones, a Juan le correspondía realizar funciones varias en el cargo que estaba desempeñando, una de las principales funciones que debía realizar era el CRM de la revista “Apoyarte”, es decir, manejar el servicio al cliente y asegurarse de que las revistas les llegue sin falta a todos los afiliados, por tal motivo a Juan le proporcionaban una base de datos muy completa con todas las empresas y afiliados de la caja de compensación.

El tiempo transcurría y con poca comprensión de la dinámica que manejaba la empresa, Juan se esforzaba día tras día para cogerle el ritmo a sus compañeros, para entender a fondo los deberes que debía realizar, y visualizar eso que hacia el cómo encajaba ese engrane en una maquinaria tan grande como la es la caja de compensación familiar “Siempre Contigo”, eran muchos los procesos que se manejaban en esta entidad, pero con esmero y ganas de aprender Juan Jacobo le coge el ritmo a sus labores diarias.

### **Especialización en Mercadeo**

Un día Juan Jacobo desempeñando su labor de CRM de la revista, llamando y manejando gente de muchas personalidades diferentes, es de saber que no cualquier persona puede desempeñar un cargo de estos, por el simple hecho de tratar con muchas personas al día, se debe tener una personalidad tranquila, ser muy amable y sobre todo tener mucha paciencia. Juan para ajustarse al cargo que se le había asignado, recibe un pequeño entrenamiento por la practicante que antes ocupaba ese cargo, le da consejos y tips para acoplarse rápidamente a los procesos de la organización, aunque Juan queda con muchas dudas sobre un caso sin resolver que le había dejado la practicante, ni ella misma sabía que pasaba, era un enigma para ella y con afán de entregar su cargo y finalizar su ciclo con la organización, le deja ese enigma a Juan, dejándole una solución a medias.

Juan tiene el deber de mandar 350 revistas a almacenes “Compartiendo”, para explicar porque se hace esto, en las funciones de servicio al cliente, suceden casos en que las revistas no le llegan a algunos afiliados, para tranquilizarlos se les hace un envío de las revista que faltaron y estos envíos le corresponde realizarlos al practicante, el caso consistía en que se estaba volviendo repetitivo que llamara una Leidy de almacenes “Compartiendo” la cual se quejaba de que no le llegaban 350 revistas, que dejaron de llegar hace algunos meses y necesitaba que le solucionaran rápido porque sus jefes y los afiliados ya estaban molestos, Juan hace caso a lo que le dijo la practicante que ya había partido dejándole ese pequeño misterio, y coge 350 revistas, las empaca, hace el papeleo en envíos, y las manda a almacenes “Compartiendo”, como se había dicho anteriormente, la revista “Apoyarte” se distribuye cada dos meses, de la siguiente manera: Marzo-Abril, Mayo-Junio, Julio-Agosto, Septiembre-October, Noviembre-Diciembre, la única vez que no se hace la entrega es cuando se comienza el año, Enero-Febrero.

### **Especialización en Mercadeo**

Juan queda reflexionando sobre ese caso tan particular, sabiendo que almacenes “Compartiendo” es uno de los almacenes más importantes en el Valle del Cauca, siendo un aliado estratégico de suma importancia para la caja de compensación, y este pasando esto, que solamente se le haya dado una solución efímera, una solución que solo duraba dos meses, que era algo que se iba a volver a repetir y seguía la gran interrogante del porqué, aun sabiendo que Juan es nuevo en la organización y desconoce muchas cosas que ahí suceden, pensó que era algo que ocurría normalmente y que debía esperar 2 meses a ver qué pasaba, que se ahondaba en el caso.

Juan recibe una llamada proveniente de almacenes “Compartiendo”, le habla Leidy, una señorita que trabaja en recursos humanos de esa empresa, ella es una persona amable y fácil de tratar, ella ya llevaba una relación laboral con la anterior practicante, debido a los problemas que estaban ocurriendo, la caja de compensación le tenía que solucionar de alguna forma, por tal motivo la practicante se la llevaba bien con Leidy, esto suavizo un poco el afrontamiento del problema en sí. Juan cae en cuenta y previendo lo que le iba a decir Leidy, pone mucho cuidado a lo que le iba a contar, en el tono de voz de ella se sentía la inconformidad audible, empezó a contar que como era de esperarse las revistas no habían llegado, era la edición Marzo-Abril, ya habían pasado varios días de Marzo y nada que llegaban las 350 revistas, con calma Juan le hablo cordialmente y le pide que le especificara más sobre el inconveniente, apuntando todo busco en la base de datos de empresas que tiene en su ordenador y reviso que todo estuviera bien, al verificar bien todos los datos, en el sistema todo estaba en orden, Leidy le contaba que como era posible que esto siguiera pasando, ya iban varias veces y le parecía el colmo que una caja de compensación tan importante como lo es “Siempre Contigo” no le supiera solucionar.

### **Especialización en Mercadeo**

Leidy le seguía contando todo lo que pasaba en almacenes “Compartiedo” a causa de este inconveniente que se venía llevando, sus compañeros de trabajo la tenían acosada preguntándole porque no les llegaban las revistas como era debido, que era lo que estaba pasando, algunos extremistas decían que si era que ya no estaban afiliados a la caja de compensación familiar, los rumores corrían por los pasillos de almacenes “Compartiendo” por supuesto la culpa recaía sobre a pobre Leidy, que era la encargada de recibirlas y repartirlas en recursos humanos, Juan en su deber de buen oyente, deja que Leidy se descargue de todo lo que tiene que decir, aunque esto es beneficioso ya que con más detalles y datos, se puede llegar a la solución del caso, esto era lo que sucedía en la mente de Juan.

Siguiendo el protocolo establecido para estos casos, al ver que no había una solución palpable, lo primero que hizo Juan fue repetir el proceso de la vez pasada, coge 350 revistas, las empaca, hace el papeleo en envíos, y las manda a almacenes “Compartiendo”. Para tener más detalles de este caso, Juan en su cordialidad queda con un canal de comunicación directo con Leidy, un chat del correo de Gmail donde ella le puede informar de cualquier problema o brindarle información útil sobre el caso.

Habiendo solucionado parcialmente el problema, Juan va para donde su jefe Mateo, él es la persona encargada de comunicaciones y el jefe directo de Juan, es una persona tranquila y considerado con sus compañeros, es amable y dedicado a su trabajo, es una persona que por lo general mantiene muy ocupado. Llevándole la duda y el gran misterio que estaba ocurriendo con almacenes “Compartiendo”, Juan le explica con detalle el problema y le pide consejos de cómo resolverlo, Mateo que sorprendido con lo que estaba escuchando, el tampoco comprendía como algo así puede estar ocurriendo, ya que son muchas revistas y almacenes “Compartiendo” es un aliado importante para la caja de compensación, quedo más sorprendido aún cuando Juan le dijo que eso estaba ocurriendo repetitivamente y



### **Especialización en Mercadeo**

la practicante anterior no hizo mucho para solucionarlo, tampoco lo comunico, es decir no hizo nada.

Lo primero que le dijo Mateo, fue que si ya había hecho algo para solucionarlo, y por supuesto Juan le comento que ya había hecho el envío de las 350 revistas, lo segundo que le dijo Mateo fue que había que encontrar específicamente que estaba sucediendo, que todo en esta entidad era un proceso, y como parte de ese proceso intervienen muchas personas y áreas para que todo funcione en sinergia para la obtención de buenos resultados, lo que quería decir Mateo era que algo o alguien estaba fallando, algo de la cadena no estaba bien y era de suma importancia encontrar la respuesta, Juan al recibir ese discurso, se fue a su escritorio, se puso a maquinar que era lo que podía estar mal, ya habiendo pasado algo de tiempo desde que entro a trabajar en “Siempre Contigo”, él tenía las herramientas para poder solucionar el caso, cogió su lapicero y se puso a hacer un mapa de todo el proceso de distribución de la revista, lo que no sabía lo preguntaba, así armo una estructura la cual debía seguir para encontrar la respuesta.

Lo primero que hizo Juan fue contactar con el gestor de calidad de vida encargado de almacenes “Compartiendo”, que en este caso se llama Viviana, ella es una compañera de trabajo a la cual Juan ha visto ocasionalmente, ella es divertida, es muy amigüera, algunas veces se le ve rotando por toda el piso saludando y hablando con la mayoría de personas que allí trabajan. Al encontrarla y comentarle la situación, ella reacciono de una manera muy desentendida de lo que estaba pasando, como si lo que Juan le estaba contando no le correspondía a ella solucionarlo, Viviana cayo en cuenta de que el problema en si la podía afectar a ella de muchas formas, como se dijo anteriormente a los gestores de calidad de vida se le asignan unas empresas, el desempeño y atención que manejen con estas empresas a cargo , se ve reflejado sus resultados y rendimiento, Juan

### **Especialización en Mercadeo**

insistía que le ayudara a encontrar una solución, Viviana se puso a revisar y cayó en cuenta de que tenía un correo proveniente de almacenes “Compartiendo”, era de carácter urgente y en él se contenía todo lo que Juan le estaba comentando, se requiere una solución lo más rápido posible, Viviana quedo sorprendida y estresada a la vez.

En su deber de resolver el enigma que en si se estaba convirtiendo en una bola de nieve, Juan ya tenía su atención y por supuesto que la ayuda de la gestora de calidad de vida, quedaron en que ella iba a calmar las cosas por su lado, y también iba a dedicar sus esfuerzos en buscarle una solución al problema, le aconsejo a Juan que averiguara con los encargados de la distribución de la revista, ahí posiblemente se encontraba la respuesta que tanto buscaban.

Juan seguía preocupado ya que el tiempo pasaba y no veía solución alguna, aparte de eso, en su situación de ser practicante, le tocaba gastar su tiempo en muchas otras actividades ajenas al problema y de vital importancia en su deber, casualmente, él estaba realizando su trabajo de CRM, haciendo llamadas, recibiendo quejas y correos, le entra una llamada proveniente de un empleado de almacenes “Compartiendo” quejándose del servicio que les estaba prestando la caja de compensación familiar, que como era posible que nunca le llegara la revista, que cada mes es lo mismo, Juan muy amablemente le aclara que la distribución de la revista es bimensual ósea que no la tiene que esperar cada mes, aclarado esto el señor un poco calmado ya decía que si era que ya no estaba afiliado, Juan con mucha amabilidad lo tranquilizo y le dijo que todo estaba en orden, reviso en el sistema y así era, también le dijo que no se preocupara, que muy puntual le iba allegar su revista la próxima vez.

### **Especialización en Mercadeo**

Revisando los correos que tenía pendientes, se encuentra con la sorpresa de que más empleados de almacenes “Compartiendo” se estaban quejando por la misma razón, esto hacía que la presión sobre Juan aumentara cada vez más, pero sin embargo sentía una curiosidad y un afán fuerte por encontrar la solución a este puzzle.

Siguiendo el consejo que le había dado a gestora de calidad de vida, Juan le pregunto a Mateo por el número o correo de la empresa o persona encargada de la distribución que en este caso es la empresa “Difundir”, el jefe de Juan seguía insistiendo en que se le debía dar solución a lo que estaba ocurriendo y que lo mantuviera al tanto de los detalles relevantes que salían a la luz. Ya con el correo de la persona encargada de la cuenta de “Siempre Contigo”, Juan le envía un correo comentando lo que estaba pasando, que por favor deben dar respuesta de carácter urgente ya que era la caja de compensación la que estaba quedando mal con sus afiliados, como era de esperarse en todo proceso, paso 1, 2, 3 y 4 días, pero nada que llegaba una respuesta, el tiempo pasa, y todavía no se veía ningún destello de luz en este enigma que se oscurecía con el pasar de los días, Juan volvió a mandar otro correo y así al otro día encontró una respuesta, Alexandra se llama la persona que le dio respuesta, ella es una persona atenta con la caja de compensación familiar, Juan no la conoce mucho y no se puede decir mucho de ella. Decía básicamente que ella iba a poner todos sus esfuerzos en saber que estaba pasando, que esperara mientras ella investigaba por su lado que ocurría, si era error de ellos que ella misma se encargaba de darle solución.

Juan con la esperanza de que Alexandra le diera solución, no tuvo más de otra que esperar y así el día de la siguiente entrega de revistas llego, era ya principios de Noviembre, pero Juan sabiendo lo que se venía, le hablo a Leidy por el chat en el que habían quedado de comunicarse para solucionarle rápido lo que tanto la aquejaba, ya Leidy mostro otra actitud, estaba agradecida porque así fuera una

### **Especialización en Mercadeo**

solución parcial para la caja de compensación, para almacenes “Compartiendo” es como si el problema ya estuviera resuelto, Juan hizo lo mismo que la vez pasada, consiguió las 350 revistas, las empaco, hizo el papeleo en envíos y las mando, ya se estaba volviendo rutinario esa situación, pero no debía ser así.

Mateo llamo al practicante para ver cómo iba todo, también para comentarle que esto no puede seguir así, era muy raro que algo así sucediera, Juan le dijo que posiblemente el error estaba en los que distribuían la revista, que Alexandra la persona encargada de manejar la cuenta de la caja de compensación quedo de darle respuesta muy pronto, Mateo pensándolo bien le dijo a Juan que a solución que le estábamos dando a almacenes “Compartiendo” se estaba convirtiendo en perdidas, ya que esto venía pasando desde la practicante anterior, y cada dos meses se les estaba mandando 350 revista es decir y las revistas que deben de llegar, cada dos meses habían perdidas que muy bien podrían cubrir otros casos o nuevas empresas afiliadas, en conclusión en la siguiente entrega no puede haber perdidas ya que si este caso llega más arriba en el nivel jerárquico de la entidad, habrían muchos implicados y por lo tanto problemas que se podían evitar.

Después de la charla que Juan sostuvo con su jefe, sentía un peso cada vez mayor en su espalda, acarreando a mucha gente atrás de él, en la espera de que le diera respuesta Alexandra, de la empresa de distribución, Juan no se podía quedar de brazos cruzados, mientras el tiempo transcurría él debía de hacer algo, siguiendo el mapa que en sus escritos había hecho, cayó en cuenta que el error posiblemente podría estar en las personas que actualizan la base de datos, para explicar esta parte, la base de datos desempeña un papel de relevancia en este proceso debido a que si no está actualizada, posiblemente las revistas lleguen al lugar que no es, ocasionando pérdidas, y más trabajo para el practicante, esta base de datos se actualiza cada dos meses, y el cambio de dirección lo solicitan

### **Especialización en Mercadeo**

los afiliados, así que estas personas se encargaron de recibir dichas solicitudes y actualizarlas.

El día esperado llegó, Juan recibió respuesta por parte de la distribuidora, aunque al leerlo Juan quedó sorprendido, ya que era una noticia que no esperaba, Alexandra en su tarea de investigar que pasaba, localizó a los que hacen las entregas y también mandó el recibo correspondiente a las entregas de almacenes “Compartiendo”, todo estaba en orden por su lado, ella misma dice que era muy raro porque todo parecía estar bien, quedó en seguir en contacto con Juan por si encontraba algún detalle que se le estuviera escapando.

Anonadado por la noticia que le daba la distribuidora, Juan se estaba quedando sin opciones, y más sorprendido estaba Mateo al ver el correo y las facturas de entrega, todos se preguntaban qué era lo que estaba pasando, cuál era la falla, quien estaba haciendo las cosas mal, Juan tiene que seguir investigando hasta encontrar cuál era el problema, pero cada día que pasaba, eran más la responsabilidad que debía ejercer como practicante, así mismo el tiempo no era un aliado fiel para Juan.

Repasando como ha venido investigando, Juan decide buscar más detalles con las personas involucradas, ya que todo tiene una razón de ser, decidió buscar a Viviana para ver si ella podía haber encontrado algo, pero en su defecto no contó ningún detalle relevante, Juan la actualizó de lo que había podido averiguar, que todo pareciera estar perfecto, pero las benditas revistas no llegan, desaparecen como por arte de magia, aunque Viviana no mostrara mucho interés, era de ayuda que mantuviera calmados a los empleados de almacenes “Compartiendo” por su lado, además la esperanza es lo último que se pierde, eso se decía Juan.

### **Especialización en Mercadeo**

Como se había dicho anteriormente, cabía la posibilidad que el error estuviera en las personas encargadas de actualizar la base de datos, Juan se puso en la tarea de averiguar quién era esa o esas personas y con la ayuda de sus compañeros llegó a Guillermo, un señor de unos 50 años, que a simple vista se veía que sabe lo que hace, de esta persona no se puede decir mucho al respecto, el único contacto que tiene Juan con esa persona es cada dos meses, debido a que él actualiza la base de datos y se la entrega al área de comunicaciones y todo este proceso se hace por correo electrónico. Juan le comentó lo que estaba ocurriendo, sorprendido Guillermo tomó una actitud defensiva, se sintió aludido por lo que le estaba comentando el practicante, dijo que por ningún motivo podía haber falla en lo que él estaba haciendo, así que le mostró a Juan los archivos y revisaron las direcciones de almacenes “Compartiendo”, cada vez las cosas se iban complicando, porque a simple vista todo estaba bien pero al mismo tiempo todo estaba mal y empeoraba con el tiempo, sin opciones Juan volvió a sus labores diarias, tratando de darse un respiro de lo que sucedía, de todas maneras debía responder con otros deberes que también eran de suma importancia y tenían fecha de vencimiento.

Poco a poco se acercaba la siguiente entrega, aunque la última para Juan ya que en la siguiente se cumplía su ciclo como practicante, pero le preocupaba no poder resolver este enigma el cual su interrogante crecía cada vez más, cogiendo motivación Juan se siente decidido a averiguar que está pasando, así que se dirige a su jefe y le pide el teléfono de la practicante anterior para encontrar información que le sea de ayuda, algo que posiblemente se le pueda estar escapando, Mateo le brinda el número y siendo reiterativo, le dice que acuerde de lo que hablaron la última vez, Juan asiente y sigue con su cometido.

Para aclarar, el jefe de Juan es una persona que mantiene muy ocupada, le toca estar metido en muchas cosas a la vez, por tal motivo el tiempo fluye en la

### **Especialización en Mercadeo**

empresa y no aparece solución alguna al caso, Juan llama a la practicante con la esperanza de que ella lo guíe por el camino correcto, le pregunta sobre el caso que le había comentado, aunque ella con una actitud de desentendimiento total, porque obvio el tiempo ha pasado y ella en lo último que tiene que pensar es en resolver algo que no le corresponde, así que le explica lo que ya se sabe, que estaba ocurriendo un inconveniente con almacenes “Compartiendo” entonces para darle solución al asunto ella hacia el envió de las revistas y viendo que ya iba a terminar su práctica profesional, no le quedo más de otra que dejarlo todo en manos del siguiente practicante, es decir de Juan.

Todo el mundo se estaba tirando la bola del asunto y nadie era responsable de lo que estaba ocurriendo, a Juan no le quedo de otra que revisar los pasos dados y le habla a leidy para encontrar por qué y el quien del asunto, ya teniendo una mejor relación comercial, Juan le habla por el chat y le pregunta por parte de él y disculpándose cordialmente por quitarle algo de su tiempo, le dice que si le puede ayudar en la próxima entrega, analizando muy bien el asunto para ver si daban con el paradero de las revistas perdidas, Juan le explica que al parecer todo estaba bien pero siempre ocurría un inconveniente con el envió, Leidy muy amable le dijo que si, que ni más faltaba, que con todo el gusto le iba a ayudar.

Juan más tranquilo y sabiendo que se acercaba el día de la entrega, decide llamar a la distribuidora y hablar con Alexandra recordándole lo que estaba pasando y le hace la misma propuesta de analizar el envió, que lo mantuviera al tanto de cómo iban las entregas y de quien era el encargado de hacerlas, Alexandra también accedió a ayudarlo, ya que posiblemente el problema radicaba en las personas que hacían las entregas.

### **Especialización en Mercadeo**

El día llegó y muy pendiente del proceso esta vez Juan no hace el envío de las 350 revistas, él cree que esta vez se le va a dar solución al asunto y decide dejar que todo fluya, que las entregas se hagan, y que el tiempo pase, pero claro con total contacto con Leidy y Alexandra.


Era una carrera contra el tiempo y una apuesta que decidió hacer para por fin darle respuesta a este puzzle que solo lo hacía andar en círculos llegando siempre al mismo punto de partida, como era de esperarse y las sospechas que tenía Juan dieron en el blanco, Leidy en la tarea de averiguar que estaba pasando, se dio cuenta de que las revistas sí estaban llegando, pero al lugar que no era, le comentó esto a Juan, y al parecer las 350 revistas llegaban a otra sede de almacenes “Compartiendo” y se repartían entre los empleados, pero nadie informaba del asunto, igual no es deber de ellos pero sí se tenía que notar el exceso de revistas que llegaban a esa sede, Juan aliviado y quitándose un gran peso de encima, por fin encontró la solución a este problema, se decía así mismo que algo tan complicado tenía una respuesta muy simple, y entonces con la frente en alto y muy decidido fue a contarle a su jefe la respuesta que tanto pedía, Juan sintió que hizo bien su trabajo y Mateo ya sabiendo lo que pasaba decidió replantearse si debe seguir distribuyendo la revista con la distribuidora “Difundir” y por supuesto negociar como esta empresa va a enmendar los errores cometidos.



## **Especialización en Mercadeo**

## **Especialización en Mercadeo**

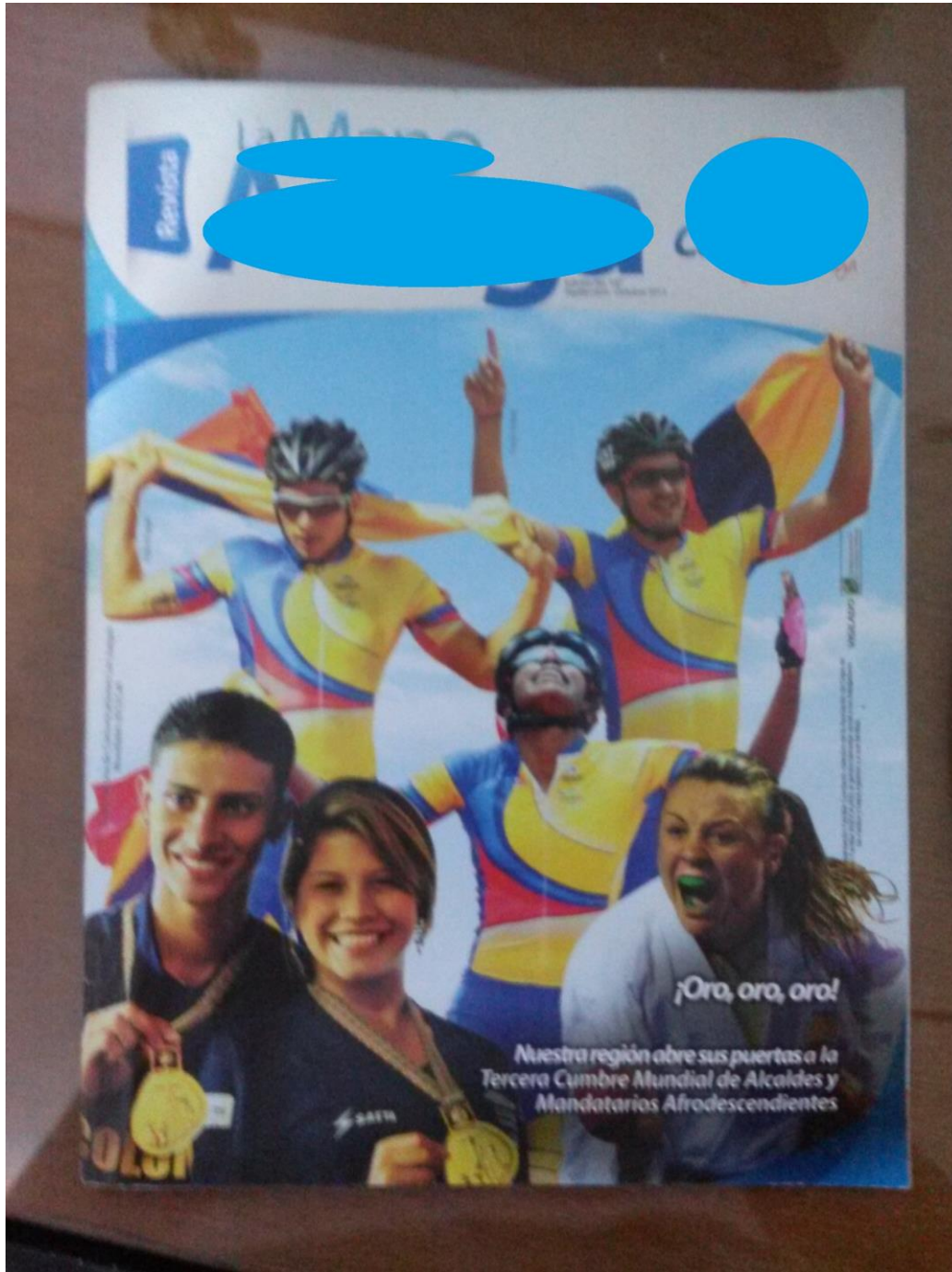
Factura de la empresa "Difundir" donde se deja en claro que la entrega se hizo sin ningún inconveniente.

			
Guia No. 158533200011 UnoA DataServicios   Nit. 900.311.184-6   LIC MINTIC 000409			
Fecha / Hora	ODS	ZONA	ORIGEN
2014-03-27 10:25:31	6889		BOGOTA
REMITENTE:			
[REDACTED] CALI 3340000			
DESTINATARIO:			
ALMACENES [REDACTED] [REDACTED] CALI - VALLE DEL CAUCA			
CR	DI	RH	379 - 0 - 0 -
DC	DS	ST	
DD	FI		
RECIBIDO - NOMBRE O SELLO 158533200011			

Impreso FivePostal 5.0

**Anexo no 2**

Revista de la caja de compensación.



Caso de grado realizado por John Alexander Bolaños Tobón para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

**Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q..** Santiago de Cali – Colombia. 11 de agosto de 2014

## Especialización en Mercadeo